

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kopi merupakan minuman pelengkap yang nikmat di kalangan masyarakat, banyak variasi rasa pada minuman kopi yang dicampur dengan susu, sirup, soda, maupun sekedar kopi murni. Industri kopi saat ini menjadi bisnis yang sedang naik daun di Daerah Istimewa Yogyakarta, sehingga banyak kedai kopi atau *coffee shop* yang bermunculan

Banyak pengusaha *coffee shop* berlomba-lomba dalam membangun bisnis kopi dengan konsep yang unik. Keunikan ini bisa digunakan dalam menciptakan daya tarik sehingga terbentuk *loyal customers* di suatu *coffee shop* meskipun banyak *competitor* yang bermunculan. Konsep unik ini bisa dilihat dari segi bangunannya, menu yang beragam, sistem pelayanan (*online/dine in*) yang baik, kualitas produk, jam buka dan tutup, harga produk, maupun fasilitas yang terdapat di *coffee shop* tersebut.

Jnawi Coffee & Roastery merupakan industri kopi yang berdiri sejak 18 Januari 2019 dan berlokasi di Jl. Sareh, Kotabaru, Kec. Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55224. Usaha kopi ini beroperasi dari hari Senin sampai Minggu mulai jam 16.00 WIB sampai dengan 24.00 WIB. Konsep *coffee shop* ini semi *outdoor* dengan menggunakan mobil VW sebagai bar untuk barista dalam meracik produk kopi dan juga sebagai tempat kasir dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Proses pemesanan produk yang dilakukan di area kasir di bagian belakang mobil VW, konsumen mengantri sesuai urutan dan kasir akan memberikan penjelasan mengenai produk yang diinginkan konsumen. Setelah produk dipesan, konsumen dapat membayar produk secara tunai maupun non tunai (kartu debit dan *qriz*), kemudian bar atau barista akan membuat produk sesuai dengan urutan pesanan. Produk yang sudah selesai kemudian diantar oleh ke meja konsumen. Usaha kopi ini memiliki fasilitas meja dan kursi, tempat parkir untuk mobil dan motor, wc umum, tempat *charger*, ruang *roasting* kopi dan ruang sholat. Suasana di *coffee shop* ini cukup tenang karena letak usaha kopi ini berada di belakang jalan utama kota dan sedikit kendaraan yang memberikan polusi suara. *Coffee shop* ini memiliki area semi *indoor* untuk tempat nongkrong di saat hujan. Menu yang ditawarkan beragam mulai dari produk kopi, non kopi,

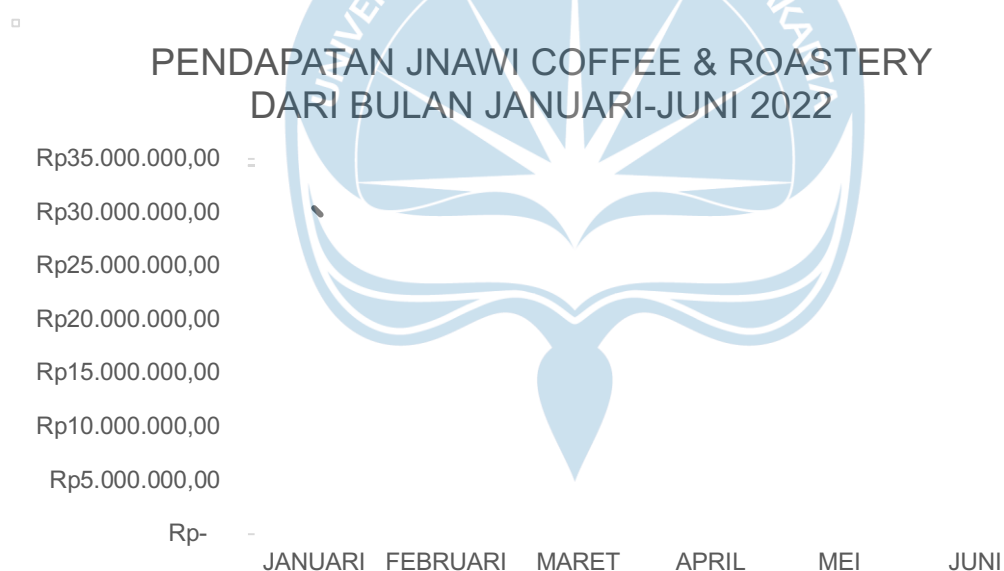
snacks, makanan berat, maupun *merchandise* seperti baju. Berikut merupakan produk makanan dan minuman yang terdapat pada Jnawi Coffee & Roastery:

Tabel 1.1. Jenis Makanan dan Minuman *Jnawi Coffee & Roastery*

	Jenis Minuman	Nama Menu		
Produk Minuman	<i>Basic coffee</i>	<i>Espresso</i>		
		<i>Americano Hot</i>		
		<i>Americano Ice</i>		
		<i>Cappucino Hot</i>		
		<i>Coffee Latte Hot</i>		
		<i>Coffee Latte Ice</i>		
	<i>Signature</i>	<i>Jnawi Milk Kafe</i>		
		<i>Jnawi Brezee</i>		
		<i>Cinamon Brezee</i>		
		<i>Jnawi Mocaregal</i>		
	Produk Minuman	<i>Flavored Latte</i>	<i>Vanilla Latte</i>	
			<i>Salted Caramel Latte</i>	
			<i>Hazelnut Lattee</i>	
			<i>Choco Banana Lattee</i>	
<i>Non coffee</i>		<i>Green Hornet</i>		
		<i>Rose Tea</i>		
		<i>Lemon Tea Ice</i>		
		<i>Red Velvet Ice</i>		
		<i>Matcha Ice</i>		
		<i>Matcha Hot</i>		
		<i>Red Velvet Hot</i>		
		<i>Lemon Tea Hot</i>		
		Produk Minuman	<i>Cold Brew</i>	<i>Cold Black</i>
				<i>Cold White</i>
<i>Bottle Shoot</i>	<i>Green Hornet</i>			
	<i>Red Velvet</i>			
		<i>Dracula</i>		
Produk Makanan	Jenis Makanan	Nama Menu		
	<i>Snacks</i>	<i>Banoffee Pie</i>		
		<i>Onion Ring</i>		
	<i>Rice Box</i>	<i>Banoffee Pie</i>		
		<i>Onion Ring</i>		
		<i>Ayam pop telur asin</i>		
		<i>Ayam Teriyaki</i>		
		<i>Ayam Karage</i>		
		<i>Javaneese curry</i>		
		<i>Ayam Suwir</i>		
	<i>Sapi lada hitam</i>			

Dari pengamatan untuk hari senin-kamis jumlah pengunjung yang datang di sore hari relatif sepi dibandingkan dengan *competitor* sekitar. Konsumen mulai

berdatangan pada jam 07.00 WIB, sedangkan untuk hari di saat jam operasional buka sudah terdapat konsumen yang datang dan *flow* kedatangan konsumen terus meningkat hingga malam hari. Sering terjadi penolakan konsumen yang ingin berkunjung karena area sudah penuh. Fasilitas kursi dan meja tambahan juga kurang untuk konsumen yang baru berdatangan. Pada kasus tertentu konsumen yang berdatangan juga sering membawa laptop untuk menyelesaikan pekerjaan rumah. Meja dan kursi yang kurang mendukung pekerjaan tersebut menjadi permasalahan bagi konsumen dan memberikan kesan pertama yang kurang baik. Pada *competitor* sekitar juga sering terlihat banyak pengunjung berdatangan dengan membawa laptop dan mengerjakan pekerjaan. Pada saat hujan turun kedatangan konsumen menjadi berkurang, karena area kafe sebagian besar area *outdoor*. Selain pengamatan, dilakukan wawancara dengan salah satu *stakeholder* yaitu *owner* dan diperoleh informasi bahwa telah terjadi penurunan pendapatan dari bulan Januari hingga bulan Juli 2022, seperti yang ditunjukkan dalam Gambar 1.1.



Gambar 1.1. Penurunan Pendapatan Jnawi Coffee & Roastery

Setelah mendapatkan informasi dari *owner* mengenai permasalahan yang terjadi, kemudian dilakukan penggalian informasi dari pekerja. Keluhan pekerja adalah fasilitas dalam membantu pekerjaan sudah mulai tidak layak digunakan atau kurang mumpuni, karena kurangnya perawatan. Peraturan mengenai jam lembur bekerja juga sering berubah-ubah mengikuti tingkat jam keramaian konsumen yang berdatangan. Alasan dari pihak atasan karena aturan PPKM yang menyebabkan kedatangan konsumen yang tidak menentu. Wawancara juga

dilakukan dengan konsumen yang menyatakan permasalahan pelayanan yang diberikan oleh Jnawi Coffee & Roastery masih kurang sesuai dengan keinginan konsumen, seperti fasilitas parkir mobil yang kurang luas dan terlalu jauh dari *coffee shop*, fasilitas penerangan yang kurang baik untuk penglihatan malam hari, fasilitas kursi yang kurang nyaman dikarenakan tidak terdapat sandaran punggung pada kursi, kurangnya *product knowledge* pekerja yang rendah mengakibatkan ragunya konsumen dalam melakukan pemesanan. Informasi mengenai permasalahan di Jnawi Coffee & Roastery juga didapatkan melalui media sosial *google review*. Media tersebut digunakan untuk membantu memberikan kritikan dan saran oleh konsumen yang berkunjung. Gambar 1.2. merupakan bukti *google review* yang diberikan oleh konsumen.



Gambar 1.2. Bukti Googel Review Jnawi Coffee & Roastery

Hasil wawancara awal yang dilakukan dengan beberapa menjadi dasar permasalahan dan mempengaruhi penurunan pendapatan. Data dari *google review* Jnawi Coffee & Roastery juga mendukung adanya permasalahan. Dengan demikian dapat diduga bahwa ada keterkaitan antara ketidakpuasan pelanggan dengan pendapatan di Jnawi Coffee & Roastery yang semakin menurun.

1.2. Rumusan Masalah

Dari penjelasan pada sub-bab 1.1. dapat dirumuskan bahwa permasalahan pada Jnawi Coffee & Roastery adalah pendapatan yang menurun.

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas maka ditetapkan tujuan dari penelitian ini adalah merancang perbaikan di Jnawi Coffee & Roastery untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga kepuasan pelanggan terhadap perbaikan yang diimplementasikan lebih dari 70% dan pendapatan menjadi membaik.

1.4. Batasan Masalah

Pada penelitian ini ditetapkan beberapa batasan masalah, yaitu:

- a. Observasi dan pengambilan data dilakukan pada Januari-Juni 2022.
- b. Penelitian dilakukan saat ada pembatasan jam operasional *cafe* akibat aturan PPKM pada bulan Maret-Agustus 2022.

